

**FAEDAH PENGGUNAAN SISTEM PUSAT SETEMPAT DALAM TALIAN
DI MAJLIS DAERAH MARANG, TERENGGANU.**

WAN YUSNINI BINTI WAN AHMAD

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

FAEDAH PENGGUNAAN SISTEM PUSAT SETEMPAT DALAM
TALIAN DI MAJLIS DAERAH MARANG, TERENGGANU

WAN YUSNINI BINTI WAN AHMAD

Projek Sarjana Sains Ini Dikemukakan Sebagai Memenuhi Syarat
Penganugerahan Ijazah Sarjana Sains
(Pentadbiran Dan Pembangunan Tanah)

Fakulti Geoinformasi Dan Harta Tanah
Universiti Teknologi Malaysia

JUN 2013

DEDIKASI

**“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani, Segala
Puji-Pujian Hanyalah Bagi Allah S.W.T Tuhan Sekalian Alam dan Salam Ke
Atas Junjungan Besar Nabi Muhammad S.A.W”**

Untuk Bonda tercinta...

Halimah Binti Nik

Ketabahan dan doamu mengiringi kejayaanku

Untuk Suami dikasihi.....

Mohd Sophian Bin Hussain

Dorongan dan kesetiaan sumber ilhamku

Untuk Cahaya Mata tersayang.....

Wan Irdina Karmila

Penguat semangat bagi segala kepayahan yang ditempuhi

Terima kasih atas segala pengorbanan, inspirasi dan segalanya.

Kejayaanku untuk semua.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, Syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan berkat dan limpah kurnia-Nya dapat saya menyiapkan Projek Sarjana ini dalam masa yang ditetapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan khas buat **Puan Ainur Zaireen Binti Zainudin** selaku penyelia projek Sarjana Sains yang telah memberi tunjuk ajar, pandangan, panduan, komen serta cadangan-cadangan membina. Tanpa sokongan dan komitmen berterusan dari beliau, kajian ini tidak akan dapat dijayakan.

Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam proses penyelidikan yang dijalankan. Sumbangan buah fikiran dan bahan-bahan rujukan amat membantu di dalam menghasilkan satu penyelidikan yang baik dan sempurna.

Ribuan terima kasih tidak terhingga juga kepada pegawai dan kakitangan Majlis Daerah Marang terutamanya Bahagian Pusat Setempat dalam memberikan bantuan dan kerjasama sepanjang tempoh menyiapkan Projek Sarjana ini.

Akhir sekali tidak dilupa ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan Andrei, Zulkarnain, Saiful, Nisa dan Frederick yang telah banyak memberikan sokongan dan bantuan sama ada secara langsung atau tidak langsung di samping memberi semangat, kerjasama dan galakan sehingga kejayaan dicapai. Terima kasih.☺

Alhamdulillah.....

ABSTRAK

Sistem Pusat Setempat Dalam Talian mulai diperkenalkan ke Majlis Daerah Marang pada 1 Februari 2012. Ia merupakan satu aplikasi yang diwujudkan oleh Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dalam meningkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan terutamanya dari segi serahan pelan pembangunan ke Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Sistem ini merupakan penambahbaikan kepada penubuhan Agensi Pusat Setempat (*One Stop Centre*) dan Portal OSC yang mula diperkenalkan pada tahun 2007. Serahan pelan pembangunan secara manual ke kaunter Pusat Setempat telah digantikan dengan serahan secara dalam talian atau *online*. Ulasan bertulis agensi teknikal yang diterima secara manual kebanyakannya melebihi tempoh piagam 14 hari dan ini mendatangkan masalah kepada Urus Setia Pusat Setempat untuk mengeluarkan surat pemakluman keputusan. Maka, kajian ini bertujuan untuk melihat penggunaan sistem Pusat Setempat Dalam Talian dalam memudahkan tatacara serahan pelan pembangunan menjadi lebih ringkas dengan penjimatan masa pemprosesan yang amat efisien. Sistem Pusat Setempat Dalam Talian ini juga adalah mesra pengguna dan boleh dicapai pada bila-bila masa dan dari mana-mana tempat. Terdapat tujuh (7) modul di dalam sistem ini namun hanya dua (2) modul yang digunakan pada peringkat permulaan ini, iaitu e-Penyerahan dan e-Pemprosesan. Di peringkat awal penggunaannya, Sistem Pusat Setempat Dalam Talian mengalami beberapa masalah seperti server yang kerap *offline* dan ketidakfahaman Pihak Berwajib Mengemukakan Permohonan (*Principle Submitting Person*) dalam membuat serahan secara dalam talian ini. Metodologi kajian yang digunakan adalah melalui soal selidik dan analisis data daripada Portal OSC. Hasil daripada analisis yang telah dijalankan mendapati penggunaan sistem Pusat Setempat Dalam Talian berupaya memendekkan jangka masa ulasan Agensi Teknikal kepada tujuh (7) hari sahaja. Namun, dengan kerjasama semua pihak yang berkenaan seperti Urus Setia Pusat Setempat, agensi teknikal dalaman dan luaran serta usaha gigih daripada PSP sendiri, keberkesanan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian ini dapat dilihat dengan bertambahnya bilangan permohonan dan peningkatan permohonan yang berjaya diselesaikan, maka prestasi Bahagian Pusat Setempat khususnya akan semakin meningkat dan seterusnya merealisasikan hasrat KPKT dalam meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kerajaan.

ABSTRACT

Online OSC systems were introduced to the Marang District Council on February 1, 2012. It is an application created by the Ministry of Housing and Local Government (MHLG) in improving the service delivery system, particularly in terms of the development plan submission to the Local Authority (LA). This system is an improvement to the establishment of the Agency OSC (One Stop Center) and OSC portal that was first introduced in 2007. Manual submission of the development plan to counter the OSC has been replaced by online delivery or online. Reviews written technical agencies received manually mostly charter exceed 14 days and this present a problem to the OSC Secretariat to issue a decision notification letter. Thus, this study aims to look OSC Online system to facilitate the delivery procedure development plan to be more concise with saving processing time very efficiently. Online OSC system is also user-friendly and can be accessed at any time and from any place. There are seven (7) modules in this system, but only two (2) modules are used at this initial stage, the e-Submission and e-processing. In the early stages of use, OSC Online system experienced some problems like frequent server offline and misunderstanding authorities Submit Application (Principle Submitting Person) in making this online submission. The methodology used in this study was gathered through questionnaires and analysis of data from the OSC Portal. Results of the analysis carried out revealed that the use OSC Online system capable of shortening the review period Technical Agencies to seven (7) days. However, with the cooperation of all parties concerned as OSC secretariat, internal and external technical agencies as well as the hard work of the PSP itself, the effectiveness of OSC Online system can be seen by the increasing number of applications and increase the application successfully completed, then the performance of the OSC Division in particular will rise and thus realizing the desire MHLG in improving government service delivery.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	PENGESAHAN	
	PENGESAHAN PENYELIA	
	HALAMAN JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI SINGKATAN KATA	xiv
	SENARAI LAMPIRAN	xv
1	Pengenalan	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Pernyataan Masalah	2
	1.3 Matlamat Kajian	4
	1.4 Objektif Kajian	5
	1.5 Skop Kajian	5
	1.6 Metodologi Kajian	5
	1.6.1 Peringkat Awalan	6
	1.6.2 Peringkat Kajian Literatur	6
	1.6.3 Peringkat Pengumpulan Data	8

1.6.4	Peringkat Analisis Data	11
1.6.5	Peringkat Kesimpulan Dan Cadangan	13
1.7	Kepentingan Kajian	13
1.8	Struktur Bab	14
1.9	Kesimpulan	16
2	KAJIAN LITERATUR	17
2.1	Latar Belakang	17
2.2	Proses Serahan Pelan Pembangunan Di Malaysia	18
2.3	Isu Dan Masalah Sebelum Penubuhan Pusat Setempat	20
2.4	Penubuhan Pusat Setempat	21
2.4.1	Matlamat Pusat Setempat	23
2.4.2	Objektif Pusat Setempat	23
2.4.3	Peranan Pusat Setempat	24
2.4.4	Fungsi Jawatankuasa Pusat Setempat	24
2.4.5	Keahlian Jawatankuasa Pusat Setempat	25
2.4.6	Urus Setia Pusat Setempat	26
2.4.7	Fungsi Urus Setia Pusat Setempat	30
2.5	Kebaikan Pusat Setempat	32
2.6	Masalah-masalah Yang Timbul Selepas Penubuhan Pusat Setempat	34
2.7	Kesimpulan	35
3	LATAR BELAKANG KAWASAN KAJIAN	37
3.1	Pengenalan	37
3.2	Latar Belakang Daerah Marang	38
3.2.1	Bentuk Muka Bumi	38
3.2.2	Sejarah	39
3.3	Majlis Daerah Marang (MDM)	40
3.3.1	Fungsi Utama Majlis Daerah Marang	41
3.4	Bahagian Pusat Setempat MDM	42
3.4.1	Matlamat Pusat Setempat MDM	42
3.4.2	Objektif Pusat Setempat MDM	43
3.4.3	Peranan Pusat Setempat MDM	43

3.4.4	Carta Organisasi Pusat Setempat MDM	44
3.5	Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	45
3.5.1	Definisi	47
3.5.2	Pihak Yang Terlibat	47
3.5.3	Modul Yang Terdapat Di Dalam Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	48
3.6	Sistem Pusat Setempat Dalam Talian Di Majlis Daerah Marang	49
3.7	Kesimpulan	49
4	ANALISIS DATA	50
4.1	Pengenalan	50
4.2	Kaedah Analisis Kajian	50
4.3	Pencapaian Objektif 1	51
4.4	Pencapaian Objektif 2	55
4.4.1	Kenapa Sistem Pusat Setempat Dalam Talian Diperkenalkan?	56
4.4.2	Kebaikan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	56
4.4.3	Masalah Yang Timbul Daripada Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	57
4.4.4	Cadangan Penambahbaikan Kepada Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	57
4.5	Profil Syarikat	59
4.6	Pelaksanaan Dan Kebaikan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	59
4.6.1	Pengetahuan Berkenaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	59
4.6.2	Sumber Pengetahuan Berkenaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	60
4.6.3	Kehadiran Kursus <i>Teach In</i> Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	61
4.6.4	Sumber Lain Berkenaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	62
4.7	Permasalahan Dan Cadangan Penambahbaikan	63

4.7.1	Jangka Masa Serahan Dalam Talian	64
4.7.2	Faktor Yang Mempengaruhi Jangka Masa Serahan Dalam Talian	65
4.7.3	Perisian Dan Menu Di Dalam Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	66
4.7.4	Kefahaman PSP Dengan Keperluan Perisian Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	67
4.7.5	Peningkatan Bilangan Permohonan Menggunakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	68
4.7.6	Pemprosesan Permohonan Mengikut Piagam 5 Hari	69
4.7.7	Ulasan Urus Setia Pusat Setempat	70
4.7.8	Muat Naik Semula Dokumen Selepas Ulasan Urus Setia Pusat Setempat	71
4.7.9	Jangka Masa Serahan Dokumen <i>Hard Copy</i> Ke Kaunter Pusat Setempat	72
4.7.10	Masalah Server	73
4.7.11	Tindakan Yang Diambil Oleh PSP Semasa Server Bermasalah	74
4.7.12	Tahap Kepuasan Secara Keseluruhan	75
4.8	Kesimpulan	76
5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	78
5.1	Pengenalan	78
5.2	Kesimpulan Kajian	79
5.3	Sistem Pusat Setempat Dalam Talian Dan Peranannya	79
5.4	Penilaian Tempoh Masa Ulasan Agensi Teknikal	80
5.5	Tahap Kepuasan PSP Dengan Penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	83
5.6	Cadangan Kajian	83
5.7	Limitasi Kajian	85
5.8	Cadangan Kajian Lanjutan	85
	BIBLIOGRAFI	87
	LAMPIRAN	89

SENARAI JADUAL

NO	JADUAL	MUKA SURAT
2.1	Keahlian Jawatankuasa Pusat Setempat	25
3.1	Modul-Modul Di Dalam Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	48

SENARAI RAJAH

NO	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Cadangan Struktur Organisasi Urus Setia Pusat Setempat Bagi PBT (Bandaraya/ Perbandaran)	28
2.2	Cadangan Struktur Organisasi Urus Setia Pusat Setempat Bagi PBT (Daerah)	29
2.3	Cadangan Struktur Organisasi Urus Setia Pusat Setempat Bagi PBT (Daerah)	30
2.4	Paparan Portal OSC	34
2.5	Paparan Portal OSC Yang Perlu Dikemaskini Secara Manual	35
3.1	Carta Organisasi MDM	41
3.2	Carta Organisasi Pusat Setempat MDM	45
3.3	Paparan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	46
4.1	Graf Perbandingan Tempoh Masa Bagi Penerimaan Ulasan Agensi Teknikal Untuk Permohonan Berskala Kecil	52
4.2	Graf Perbandingan Tempoh Masa Bagi Penerimaan Ulasan Agensi Teknikal Untuk Permohonan Berskala Besar	54
4.3	Carta Pai Peratusan Pengetahuan Berkenaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	60
4.4	Carta Pai Peratusan Sumber Pengetahuan Berkenaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	61
4.5	Carta Pai Peratusan Kehadiran PSP Ke Sesi <i>Teach In</i> Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	62

4.6	Carta Pai Peratusan Pengetahuan PSP Yang Tidak Hadir <i>Sesi Teach In</i>	63
4.7	Carta Pai Peratusan Jangka Masa Membuat Serahan Secara Atas Talian	64
4.8	Carta Pai Peratusan Faktor Yang Mempengaruhi Jangka Masa Serahan Secara Atas Talian	65
4.9	Carta Pai Peratusan Kemudahfahaman PSP Dengan Perisian Dan Menu	66
4.10	Carta Pai Peratusan Pemahaman PSP Dengan Keperluan Perisian Dan Menu	67
4.11	Carta Pai Peratusan Peningkatan Permohonan Dengan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	68
4.12	Carta Pai Peratusan Peningkatan Permohonan Dengan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian	69
4.13	Carta Pai Peratusan Ulasan Urus Setia Pusat Setempat MDM	70
4.14	Carta Pai Peratusan Keupayaan Muat Naik Semula Dokumen Oleh PSP	71
4.15	Carta Pai Peratusan Jangka Masa Serahan Dokumen <i>Hard Copy</i>	72
4.16	Carta Pai Peratusan Kekerapan Masalah Server Pusat Pusat Setempat	73
4.17	Carta Pai Peratusan Tindakan PSP Jika Server Pusat Setempat Bermasalah	74
4.18	Carta Pai Peratusan Tahap Kepuasan PSP Secara Keseluruhan	75
5.1	Fail Kajian Kes Bagi Permohonan Berskala Kecil Sebelum Pusat Setempat Dalam Talian	81
5.2	Fail Kajian Kes Bagi Permohonan Berskala Kecil Selepas Pusat Setempat Dalam Talian	81
5.3	Fail Kajian Kes Bagi Permohonan Berskala Besar Sebelum Pusat Setempat Dalam Talian	82
5.4	Fail Kajian Kes Bagi permohonan Berskala Besar Selepas Pusat Setempat Dalam Talian	82

SENARAI SINGKATAN KATA

MDM	-	Majlis Daerah Marang
OSC	-	<i>One Stop Centre</i>
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan
KPKT	-	Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan
PTD	-	Pejabat Tanah Dan Daerah
PTG	-	Pejabat Tanah Dan Galian
PSP	-	<i>Principle Submitting Person</i>
KTN	-	Kanun Tanah Negara
Akta 171	-	Akta Kerajaan Tempatan 1976
Akta 172	-	Akta Perancang Bandar Dan Desa 1976
Akta 133	-	Akta Jalan Parit Dan Bangunan 1974

SENARAI LAMPIRAN**LAMPIRAN****TAJUK**

A	Senarai Jurukur Berlesen, Arkitek Bertauliah dan Pelukis Pelan Berdaftar
B	Borang Temu Bual
C	Borang Soal Selidik

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang

Kawalan Pembangunan adalah penting di Malaysia untuk memperkasa dan memperkemaskan proses perbandaran. Untuk itu, kelulusan kebenaran merancang dari Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) perlu diperolehi sebelum apa-apa pembangunan tanah dilaksanakan. Untuk mempertimbangkan permohonan cadangan pemajuan, PBT membuat rujukan dan semakan kepada undang-undang ketetapan negeri dan PBT serta Rancangan Tempatan masing-masing. Proses kawalan pembangunan di PBT melibatkan pertimbangan terhadap pelan pembangunan, iaitu pelan kebenaran merancang, pelan bangunan, pelan kejuruteraan dan pelan lanskap. PBT juga perlu merujuk kepada agensi-agensi teknikal luaran untuk ulasan dan sokongan atau sebaliknya sebelum sesuatu keputusan dibuat.

Sebelum tahun 2007, pihak yang bertanggungjawab membuat serahan atau *Principle Submitting Person* (PSP) yang ingin membuat serahan pelan pembangunan ke PBT perlu mendapatkan ulasan daripada semua agensi teknikal. Ia juga merupakan syarat wajib untuk serahan pelan pembangunan. Serahan dibuat secara manual, iaitu serahan terus ke Bahagian Perancangan atau Bahagian Bangunan PBT. Permohonan yang diterima akan dipertimbangkan bagi Kelulusan Kebenaran Merancang dan Kelulusan Pelan Bangunan diputuskan melalui dua mesyuarat jawatankuasa yang

berasingan, iaitu Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan dan Mesyuarat Jawatankuasa Bangunan. Tempoh masa untuk mendapatkan kelulusan juga panjang dan memakan masa sehingga berbulan-bulan. Situasi di mana PSP seperti Jurukur Berlesen dan Jururancang Bertauliah perlu mendapatkan ulasan teknikal daripada kesemua Agensi Teknikal yang terlibat sebelum membuat serahan permohonan ke PBT dilihat sebagai merumitkan proses kelulusan pelan pembangunan.

Rentetan daripada hal ini, pada tahun 2007, Kerajaan melalui Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (KPKT) mengeluarkan arahan supaya Bahagian Pusat Setempat atau *One Stop Centre* (OSC) diwujudkan dan menempatkan kakitangannya di setiap PBT bagi melancarkan proses permohonan pelan pembangunan yang sebelum ini mendapat rungutan memakan masa pemprosesan yang sangat panjang. Ianya dimulai dengan menggantikan Mesyuarat Jawatankuasa Perancangan dan Mesyuarat Jawatankuasa Bangunan yang diadakan sekali sebulan kepada Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (OSC) yang berlangsung dua kali sebulan. Jangka masa proses kelulusan pembangunan dapat dipendekkan. Portal OSC juga diperkenalkan serentak dengan penubuhan Bahagian Pusat Setempat yang berfungsi sebagai pangkalan data yang menyimpan maklumat berkenaan permohonan dan ulasan agensi teknikal yang telah diterima. Kesemua permohonan perlu didaftarkan di dalam Portal OSC. Permohonan masih dibuat secara manual, iaitu serahan pelan dan dokumen berkaitan ke Kaunter Pusat Setempat mengikut senarai semak yang telah disediakan. Dokumen yang telah lengkap akan diproses dan dibawa ke Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat dalam tempoh 14 hari setelah didaftarkan di dalam Portal OSC. Pemakluman keputusan mesyuarat akan dimaklumkan secara bertulis kepada PSP.

1.2 Pernyataan Masalah

Kewujudan Pusat Setempat di PBT dilihat dapat melancarkan lagi proses kelulusan pelan pembangunan yang selama ini memakan masa berbulan-bulan.

Kesemua maklumat permohonan boleh diakses terus daripada Portal OSC yang perlu dikemaskini oleh kakitangan Pusat Setempat dari semasa ke semasa berdasarkan ulasan teknikal bersurat daripada Agensi Teknikal Dalam (Jabatan Perancangan PBT dan Jabatan Bangunan PBT) dan Agensi Teknikal Luaran seperti Jabatan Perancangan Bandar Dan Desa (JPBD), Pejabat Tanah Daerah (PTD), Jabatan Kerja Raya (JKR), Tenaga Nasional Berhad (TNB), Jabatan Pengairan dan Saliran (JPS) dan beberapa agensi teknikal lain lagi. Kelulusan akan dikeluarkan setelah kesemua ulasan bertulis diterima daripada agensi teknikal berkenaan. Portal ini membantu dari segi penyimpanan data permohonan ulasan teknikal yang diberikan secara bertulis dan hanya perlu memasukkan nombor lot atau nama pemilik untuk melihat ulasan teknikal serta kelulusan yang telah diberikan. Jangka masa kelulusan juga dapat dipendekkan kepada sebulan.

Namun, dalam Pusat Setempat memproses permohonan, masih terdapat kekurangan di mana ulasan bertulis daripada Agensi Teknikal Dalam dan Luaran diterima lewat daripada piagam yang telah ditetapkan oleh KPKT, iaitu 14 hari (Portal OSC, KPKT). (Buku Panduan Penambahbaikan Sistem Penyampaian Prosedur Dan Proses Cadangan Pemajuan, KPKT, 2007). Hal ini menyukarkan PBT untuk mengeluarkan surat kelulusan apabila tidak menerima ulasan teknikal dalam masa yang ditetapkan.

Bagi agensi teknikal yang tidak dapat memberikan ulasan bertulis dalam masa 14 hari ditetapkan, ulasan secara lisan diberikan semasa Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat berlangsung. Namun, kesahihan ulasan ini kadang-kala diragui kerana tanpa pengesahan bertulis daripada pegawai yang dipertanggungjawabkan. Ini akan memberi kesan kepada pemakluman keputusan. Terdapat juga ulasan lisan agensi teknikal semasa mesyuarat bercanggah dengan ulasan bertulis yang diterima selepas mesyuarat. Ini menyukarkan kakitangan PBT untuk penyediaan surat pemakluman semula keputusan kerana surat pemakluman keputusan terdahulu perlu diserahkan kepada PSP seminggu selepas mesyuarat di mana ulasan lisan agensi teknikal yang berkenaan diterimapakai.

Ulasan bertulis daripada agensi teknikal luaran yang diterima oleh Urusetia Pusat Setempat perlu dikemaskini di dalam Portal OSC dan seterusnya disimpan di dalam fail untuk rekod. Ulasan bertulis ini adalah dalam bilangan yang banyak bagi setiap kali Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat dan Urus Setia Pusat Setempat mengambil masa yang lama untuk memasukkan ulasan bertulis ini ke dalam fail yang berkenaan. Penggunaan kertas adalah tinggi dan masa kerja serta kakitangan juga bertambah untuk menyelesaikan masalah ini.

Dengan bertambahnya bilangan permohonan terutamanya bagi Bahagian Pusat Setempat di PBT yang menerima permohonan yang tinggi, ulasan bertulis daripada agensi teknikal luaran juga semakin banyak. Pertambahan ini menyebabkan Urus Setia Pusat Setempat yang terdiri daripada Pegawai Perancang Bandar Dan Desa, Penolong Pegawai Perancang Bandar dan Desa, Penolong Jurutera, Penolong Pegawai Senibina, Pembantu Tadbir dan Pembantu Am Pejabat tidak mempunyai masa yang cukup untuk mengemaskini Portal OSC dengan ulasan bertulis yang diterima. Maka satu inisiatif lain yang dikenali sebagai Sistem Pusat Setempat Dalam Talian (*OSC Online*) telah diwujudkan pada penghujung 2011 bagi mengatasi masalah-masalah ini. Oleh itu, penulisan kajian ini adalah untuk menilai sejauh mana keberkesanan pelaksanaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian dapat mengatasi masalah-masalah ini terutamanya dalam memenuhi kehendak PSP.

1.3 Matlamat Kajian

Matlamat kajian ini adalah untuk mengkaji keberkesanan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian.

1.4 Objektif Kajian

- i. Mengkaji perbezaan tempoh masa antara serahan secara dalam talian dan manual di kawasan kajian.
- ii. Mengkaji maklum balas PSP dalam menggunakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian di Majlis Daerah Marang.

1.5 Skop Kajian

Skop kajian adalah merangkumi PSP yang terdiri daripada Jurukur Berlesen, Arkitek Bertauliah dan Pelukis Pelan Berdaftar di Negeri Terengganu yang membuat serahan permohonan pelan pembangunan yang terdiri daripada pelan kebenaran merancang dan pelan bangunan menggunakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian di MDM merangkumi aspek prosedur permohonan dan juga bilangan permohonan yang berjaya diproses oleh Urus Setia Pusat Setempat MDM.

1.6 Metodologi Kajian

Metodologi kajian adalah suatu teknik yang digunakan bagi melaksanakan aktiviti-aktiviti yang lebih spesifik supaya objektif kajian dapat tercapai (Kuazril, 2003). Rekabentuk kajian adalah kualitatif dan kuantitatif. Metodologi kajian terbahagi kepada lima peringkat, iaitu :-

1.6.1 Peringkat Awalan

Peringkat awalan ini merupakan peringkat di mana penetapan matlamat, objektif, pernyataan masalah, latar belakang kajian, skop, kepentingan, metodologi serta susunan bab kajian akan dijalankan untuk memastikan tumpuan kajian tidak tersasar atau lari daripada lingkungan topik. Selain itu, perbincangan terperinci dengan penyelia telah dijalankan pada peringkat awal supaya tajuk dan prosedur di dalam melaksanakan kajian ini dapat dikenal pasti dan seterusnya dapat menentukan objektif kajian serta matlamat yang ingin dicapai.

Skop kajian dijalankan hanya kepada Jurukur Berlesen, Arkitek Bertauliah dan Pelukis Pelan Berdaftar yang berdaftar di Bahagian Pusat Setempat, MDM. Ini adalah kerana tiga kategori PSP ini merupakan majoriti yang membuat serahan pelan pembangunan di Bahagian Pusat Setempat, MDM. Terdapat 89 syarikat PSP yang berdaftar dengan Bahagian Pusat Setempat, MDM setakat ini, iaitu 47 syarikat Jurukur Berlesen, 37 syarikat Arkitek Bertauliah dan lima (5) syarikat Pelukis Pelan Berdaftar. Pemilihan kawasan kajian adalah kerana kajian berkenaan keberkesanan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian masih belum dibuat oleh mana-mana pengkaji setakat ini. Fokus kepada Pusat Setempat MDM diberikan memandangkan penulis merupakan kakitangan di Pusat Setempat MDM dan lebih mengetahui permasalahan yang berlaku. Kajian yang ingin dijalankan ini berkepentingan kepada PSP, Urus Setia Pusat Setempat dan pihak Jabatan Perancangan Bandar dan Desa (JPBD) Terengganu selaku penyelarass Pusat Setempat negeri.

1.6.2 Peringkat Kajian Literatur

Peringkat kajian literatur pula melibatkan kaedah pembacaan bahan ilmiah supaya segala data yang berkaitan dengan kajian dapat diperolehi. Di peringkat ini, penggunaan data sekunder sangat penting. Sumber data sekunder telah didapati

daripada pembacaan buku-buku, pekeliling-pekeliling Ketua Setiausaha KPKT, internet dan sebagainya. Tujuan data sekunder ini adalah untuk mendapatkan fakta berkaitan Pusat Setempat, penubuhan dan pelaksanaannya yang membawa kepada pengenalan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Maklumat-maklumat berbentuk teoritikal diperoleh di peringkat ini yang dapat mengukuhkan kajian yang ingin dijalankan. Selain itu, data sekunder yang diperolehi ini juga dijadikan rujukan di dalam menghasilkan borang soal selidik yang berkualiti.

Pembacaan bahan ilmiah juga dapat membantu pengkaji menemui penyataan masalah untuk kajian yang dijalankan. Pelbagai maklumat dapat diperolehi di dalam peringkat kajian literatur ini. Fakta seperti serahan pelan pembangunan di Malaysia, isu dan masalah sebelum penubuhan Pusat Setempat sehinggalah penubuhan Pusat Setempat. Selain itu, pembacaan buku-buku panduan dan pekeliling-pekeliling KPKT juga dapat menghuraikan berkenaan penubuhan, fungsi dan peranan Pusat Setempat.

Setiap maklumat yang telah dijumpai melalui kajian literatur ini mempunyai tujuan tertentu. Bagi memulakan penerangan mengenai Pusat Setempat, pengkaji telah menjelaskan mengenai serahan pelan pembangunan di Malaysia, iaitu serahan pelan yang memerlukan ulasan teknikal dikumpul daripada kesemua agensi teknikal yang terlibat terlebih dahulu sebelum dibuat serahan ke PBT untuk diproses. Kemudian pengkaji menjelaskan mengenai permasalahan yang timbul daripada serahan pelan melalui kaedah ini sehinggalah konsep baru Pusat Setempat diperkenalkan. Setelah kemunculan Pusat Setempat ini, pengkaji menjelaskan mengenai keseluruhan fakta yang melibatkan Pusat Setempat. Penjelasan ini perlu bagi memberi kefahaman kepada pembaca dan pengkaji mengenai konsep Pusat Setempat. Setelah itu, pengkaji menjelaskan mengenai permasalahan yang timbul daripada pelaksanaan Pusat Setempat supaya dapat membantu pengkaji mengajukan persoalan-persoalan kepada PSP.

1.6.2.1 Pemilihan Kajian Kes

Kajian kes yang akan dilakukan adalah di Bahagian Pusat Setempat, Majlis Daerah Marang (MDM), Terengganu.

1.6.2.2 Pemilihan Responden

Responden yang terlibat adalah kesemua PSP yang berdaftar dengan Bahagian Pusat Setempat, MDM, iaitu Jurukur Berlesen, Arkitek Bertauliah dan Pelukis Pelan Berdaftar. Bilangan PSP yang berdaftar adalah sebanyak 89 syarikat, iaitu 47 syarikat Jurukur Berlesen dan 37 syarikat Arkitek Bertauliah dan lima (5) syarikat Pelukis Pelan Berdaftar sebagaimana Lampiran A.

1.6.3 Peringkat Pengumpulan Data

Di peringkat pengumpulan data, rekabentuk kajian perlu dinyatakan. Kajian ini adalah berbentuk kualitatif dan kuantitatif. Rekabentuk kualitatif ialah satu bentuk penyelidikan yang bergantung kepada responden, pertanyaan yang meluas, persoalan yang umum, pengumpulan data yang terdiri daripada sebahagiannya melalui perkataan (teks) daripada responden, penerangan dan penganalisan setiap penjelasan yang berkaitan dengan kajian dan menjalankan siasatan dalam bentuk subjektif (Cresswell, 2008). Kaedah kualitatif ini bersifat mudah lentur atau fleksibel, iaitu ia boleh diubahsuai mengikut keadaan dan keperluan situasi.

Rekabentuk kuantitatif pula adalah satu rekabentuk penyelidikan yang bergantung kepada data berangka yang diperolehi daripada sumber tetap. Ianya lebih kepada penganalisan nombor atau bilangan data dan hasilnya adalah dalam bentuk

angka. Kaedah kuantitatif ini adalah tepat dan tidak boleh diubahsuai kerana ianya melibatkan angka dan perkiraan.

Kaedah pengumpulan data merupakan satu teknik yang digunakan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan bagi mencapai sesuatu maksud kajian (Chua, 2011). Kaedah pengumpulan data yang digunakan untuk kajian ini adalah menggunakan kaedah temubual, soal selidik dan melalui Portal OSC.

1.6.3.1 Pengumpulan Data Melalui Temubual Bersama Pihak Berkuasa

Temubual bersama pihak berkuasa dibuat bersama Cik Rooslinda Binti Mamat, iaitu Ketua Bahagian Pusat Setempat Majlis Perbandaran Kemaman (MPK), Terengganu. Beliau merupakan Pegawai Perancang Bandar dan Desa Gred J41 yang ditempatkan di MPK oleh KPKT dan merupakan pegawai yang bertanggungjawab melaksanakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian di PBT Terengganu. MPK merupakan PBT pertama di Terengganu yang melaksanakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian dan beliau berperanan memberi tunjuk ajar berkenaan pelaksanaan sistem ini ke PBT lain di Terengganu. Maka, wajar beliau dijadikan sumber rujukan untuk kajian ini memandangkan sebagai pegawai yang bertanggungjawab memulakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian, segala masalah dapat dikenal pasti dahulu oleh beliau. Temubual dibuat secara panggilan telefon dan juga melalui email. Temubual lebih menjurus kepada Sistem Pusat Setempat Dalam Talian, faktor kewujudannya serta kebaikan yang diperolehi daripada sistem ini.

1.6.3.2 Pengumpulan Data Melalui Portal OSC

Bagi memastikan data yang diperolehi adalah tepat dan mengikut keadaan semasa, data diambil daripada Portal OSC melalui Ketua Bahagian Pusat Setempat Majlis Daerah Marang. Data yang dilihat adalah prestasi sebelum penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian dan selepas penggunaannya dari segi tempoh masa penerimaan ulasan daripada semua agensi teknikal yang berkaitan. Kesemua data dapat diperolehi daripada Portal OSC ini kerana setiap permohonan sama ada sebelum Sistem Pusat Setempat Dalam Talian hingga kini perlu didaftarkan di dalam portal ini. Bagi objektif kajian 1, iaitu menilai tempoh masa penerimaan ulasan agensi teknikal sebelum dan selepas penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Empat (4) fail permohonan pelan pembangunan Kebenaran Merancang Tukar Syarat Dan Pecah Sempadan Serentak Pusat Setempat MDM, iaitu dua (2) fail permohonan kebenaran merancang berskala kecil dan dua (2) fail permohonan pelan pembangunan kebenaran merancang berskala besar telah diambil sebagai kajian kes. Setiap satunya adalah terdiri daripada fail sebelum dan selepas penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Graf perbandingan sela masa penerimaan ulasan daripada agensi teknikal dihasilkan untuk membuktikan penggunaan sistem ini berupaya memendekkan tempoh penerimaan ulasan.

1.6.3.3 Pengumpulan Data Melalui Borang Soal Selidik

Soal selidik dilakukan dengan menggunakan Borang Soal Selidik Penilaian Pusat Setempat Dalam Talian di Majlis Daerah Marang. Sebanyak 89 set borang soal selidik diedarkan kepada PSP sama ada secara serahan tangan atau pos. Bilangan 89 set adalah kerana jumlah PSP yang berdaftar dengan Bahagian Pusat Setempat MDM. Kerjasama daripada Urus Setia Pusat Setempat MDM yang berkenaan juga diperlukan bagi mengedarkan Borang Soal Selidik berkenaan kepada PSP yang berurusan di kaunter mereka atau diposkan ke alamat pejabat mereka.

Untuk objektif kajian 2, iaitu tahap kepuasan PSP dalam menggunakan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian, Borang Soal Selidik diedarkan kepada kesemua PSP yang berdaftar dengan Bahagian Pusat Setempat MDM bagi mendapatkan maklumbalas berkenaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian yang digunakan. Antara kriteria yang ditanya di dalam Borang Soal Selidik itu adalah pengenalan kepada Sistem Pusat Setempat Dalam Talian, tahap kepuasan dan kepenggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian MDM.

1.6.3.4 Pengumpulan Data Melalui Sumber Sekunder

Bagi mengesahkan lagi data yang diperolehi daripada Portal OSC, data bilangan permohonan juga diperolehi daripada buku daftar permohonan di Bahagian Pusat Setempat MDM yang terdiri daripada Buku Daftar Permohonan Tukar Syarat dan Pecah Sempadan Serentak bagi tahun 2011 dan tahun 2013. Data sekunder lain seperti Garis Panduan dan Pekeliling daripada KPKT juga digunakan dalam pengumpulan data.

1.6.4 Peringkat Analisis Data

Peringkat analisis kajian ialah peringkat di mana kesemua maklumat dikumpul dan dianalisis. Bagi memenuhi objektif pertama kajian, iaitu tempoh masa penerimaan ulasan agensi teknikal sebelum dan selepas Sistem Pusat Setempat Dalam Talian dibuat perbandingan dan graf perbandingan dihasilkan bagi membuktikan analisis yang telah dibuat.

Untuk kaedah temubual dengan Pihak Berkuasa dan Borang Soal Selidik, ianya memberikan maklumat bagi memenuhi objektif kedua kajian, iaitu berkenaan tahap kepuasan PSP dalam menggunakan sistem ini. Masalah-masalah yang dapat dikenal

pasti melalui soal selidik ini dapat menilai tahap kepuasan PSP dengan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Penganalisan ini dilakukan dengan membuat huraian daripada setiap kata yang diberikan oleh responden.

1.6.4.1 Kaedah Analisis Data

Bagi memenuhi objektif kajian yang pertama, analisis data yang dilakukan adalah membuat perbandingan tempoh masa penerimaan ulasan daripada agensi teknikal sebelum dan selepas penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Graf perbandingan tempoh masa akan dihasilkan untuk melihat perbezaan yang diperolehi. Bagi objektif kajian yang kedua pula, kaedah analisis data adalah secara deskriptif, iaitu menganalisis faktor-faktor yang telah diberikan oleh pengkaji kepada responden melalui Borang Soal Selidik dan seterusnya membuat kesimpulan sama ada mereka berpuas hati atau tidak dengan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian di MDM.

1.6.4.2 Cara Persembahan Data

Bagi objektif kajian pertama, persembahan data adalah melalui graf perbandingan tempoh masa penerimaan ulasan daripada agensi teknikal. Untuk objektif kajian yang kedua pula, carta pai yang mewakili peratusan jawapan bagi Borang Soal Selidik untuk mengetahui tahap kepuasan PSP dihasilkan.

1.6.5 Peringkat Kesimpulan Dan Cadangan

Peringkat akhir ialah peringkat kesimpulan dan cadangan. Berdasarkan analisis yang telah dijalankan, kesimpulan, cadangan dan kajian lanjutan dibuat. Peringkat ini juga menyatakan pencapaian objektif dan matlamat yang telah ditetapkan. Tempoh penerimaan ulasan sebelum dan selepas penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian dihasilkan dan segala faktor kepuasan PSP dalam penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian dirumuskan di bahagian ini. Pengkaji juga memberikan cadangan untuk kajian lanjutan serta menyatakan permasalahan di dalam menjayakan kajian ini.

1.7 Kepentingan Kajian

Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan melalui Pekeliling KSU Bilangan 6 Tahun 2008 menyatakan bahawa penambahbaikan perlu dilakukan bagi Pusat Setempat untuk melancarkan lagi proses permohonan. Maka, kajian ini dijangka akan dapat membantu :-

- (a) Memberikan maklumat berkenaan keberkesanan penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian kepada Jabatan Perancangan Bandar dan Desa Negeri Terengganu yang merupakan penyelaras Pusat Setempat di PBT seluruh Terengganu. Ianya akan dapat dipanjangkan kepada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan sebagai rujukan awal untuk pelaksanaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian di Terengganu sebelum kajian terperinci dibuat sendiri oleh KPKT.
- (b) Membantu MDM meningkatkan lagi efisiensi Pusat Setempat mereka termasuklah cara bekerja dan pindaan kepada prosedur kerja (jika perlu) setelah perbandingan dibuat dengan langkah penambahbaikan yang dicadangkan.

1.8 Struktur Bab

Di dalam kajian ini, struktur bab dibahagikan kepada lima bab. Setiap bab bertujuan menjelaskan dengan lebih tepat dan terperinci kajian yang ingin dilaksanakan. Pembahagian bab juga adalah bagi memudahkan pembaca memahami setiap langkah yang dijalankan oleh penulis. Selain itu, pembahagian bab ini juga menjelaskan kronologi proses kerja Bahagian Pusat Setempat MDM, iaitu dari cara serahan secara manual di peringkat awal penubuhannya, kemudian penggunaan Portal OSC dan seterusnya membawa kepada penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Di akhir perbincangan kajian ini, dapat dilihat faktor keberkesanan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian berbanding serahan manual dan tempoh masa penerimaan ulasan agensi teknikal dapat dipendekkan setelah menggunakan sistem ini.

i. Bab 1 : Pengenalan

Bab ini merupakan pengenalan bagi isu yang ingin dikaji. Bagaimanakah isu dapat dikenal pasti akan dinyatakan di dalam pernyataan masalah. Selain itu, bab satu ini juga menyatakan objektif dan matlamat kajian yang ingin dicapai. Pada akhir bab ini, metodologi kajian juga diterangkan dengan jelas supaya kajian dapat dilaksanakan dengan mudah.

ii. Bab 2 : Kajian Literatur

Dalam bab dua pula, penulis akan menerangkan berkenaan transformasi proses serahan pelan pembangunan di PBT sebelum pelaksanaan Pusat Setempat sehinggalah Pusat Setempat ditubuhkan dan seterusnya pengenalan kepada Sistem Pusat Setempat Dalam Talian. Permasalahan yang timbul pada proses terdahulu sehingga membawa

kepada penubuhan Pusat Setempat dinyatakan juga di dalam bab ini. Bab dua juga menerangkan dengan terperinci mengenai Pusat Setempat dan struktur organisasinya.

iii. Bab 3 : Latar Belakang Kawasan Kajian

Bab ini menjelaskan berkenaan latar belakang Daerah Marang secara amnya, Majlis Daerah Marang sebagai salah satu PBT di Terengganu, Bahagian Pusat Setempat MDM dan seterusnya Sistem Pusat Setempat Dalam Talian yang dilaksanakan di MDM. Pengenalan kepada sistem ini dan modul yang terlibat juga diterangkan dengan jelas.

iv. Bab 4 : Analisis Dan Penemuan

Di dalam bab empat pula, analisis terhadap pengumpulan data akan diperjelaskan. Setiap data yang diterima akan diuraikan supaya pembaca lebih memahami data dan maklumat yang ingin disampaikan. Selain itu, di bab ini juga akan dinyatakan tempoh masa penerimaan ulasan agensi teknikal sebelum dan selepas penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian serta kepuasan PSP terhadap penggunaan sistem ini.

v. Bab 5 : Kesimpulan Dan Cadangan Kajian

Satu cadangan akan disimpulkan di bab lima. Kesimpulan yang dilakukan akan mencapai objektif kajian. Bab ini juga merupakan bab penutup bagi projek sarjana ini.

Oleh itu, beberapa cadangan dan penambahbaikan akan dinyatakan untuk meningkatkan keberkesanan penggunaan Sistem Pusat Setempat Dalam Talian di MDM. Selain itu, kajian lanjutan akan dinyatakan sekiranya ada.

1.9 Kesimpulan

Kesimpulan bagi bab pendahuluan ini ialah mengenai penerangan kajian yang ingin dijalankan oleh pengkaji. Selain itu, pernyataan objektif dan matlamat dilakukan di bab ini supaya kajian dapat dilakukan dengan efisien. Selain itu, pernyataan masalah serta skop kajian juga dinyatakan. Untuk mengetahui kajian yang dilakukan dengan lebih terperinci, ia akan dilakukan di bab seterusnya, iaitu bab kajian literatur.

BIBLIOGRAFI

- Chua, Y.P. (2011), *Kaedah Penyelidikan Buku 1* (Edisi Kedua). Malaysia : McGrawHil Education.
- Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2007), *Buku Panduan Pelaksanaan Pusat Setempat Bagi Cadangan Pemajuan*. Malaysia : KPKT.
- Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2007), *Buku Panduan Penambahbaikan Sistem Penyampaian Prosedur Dan Proses Cadangan Pemajuan*. (Edisi Pertama). Malaysia : KPKT.
- Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2008), *Buku Panduan Penambahbaikan Sistem Penyampaian Prosedur Dan Proses Cadangan Pemajuan Serta Perlaksanaan Pusat Setempat*. (Edisi Kedua). Malaysia : KPKT.
- Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan (2011), *OSC Online Untuk Kawalan Pembangunan Di Malaysia*. Malaysia : KPKT.
- Kerajaan Malaysia (2007), *Garis Panduan Penambahbaikan Sistem Penyampaian Prosedur Dan Proses Cadangan Pemajuan*. Bilangan 1 Tahun 2007.
- Kerajaan Malaysia (2007), *Garis Panduan Pelaksanaan Pusat Setempat Memproses Cadangan Pemajuan*. Bilangan 2 Tahun 2007.

Kerajaan Malaysia (2007), *Garis Panduan Bagi Sistem Pengeluaran Perakuan Siap Dan Pematuhan Oleh Para Profesional*. Bilangan 3 Tahun 2007.

Kerajaan Malaysia (2008), *Penambahbaikan Pelaksanaan Pusat Setempat (OSC)*. Bilangan 6 Tahun 2008.

Kerajaan Malaysia (2008), *Pelaksanaan MS ISO 9001:2000 Bagi Kelulusan Permohonan Cadangan Pemajuan Pusat Setempat (One Stop Centre)*. Bilangan 7 Tahun 2008.

Kerajaan Malaysia (2009), *Template Seragam Senarai Semak Dokumen Dan Senarai Semak Terperinci Agensi Teknikal Luaran Untuk Proses Kelulusan Pemajuan Melalui Pusat Setempat (OSC)*. Bilangan 5 Tahun 2009.

Kerajaan Malaysia (2011), *Template ISO Proses-proses Utama OSC Versi MS ISO 9001:2008 (OSC)*. Bilangan 2 Tahun 2011.

Kerajaan Malaysia (2011), *Template Seragam Senarai Semak Dokumen Dan Senarai Semak Terperinci Agensi Teknikal Luaran (Edisi Ke-2)*. Bilangan 3 Tahun 2011.

Kerajaan Malaysia (2011), *Template Template Seragam Senarai Semak Dokumen Dan Senarai Semak Terperinci Agensi Teknikal Dalaman Di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)*. Bilangan 4 Tahun 2011.